OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

ANNUAL REPORT

2000/2001

2000/2001 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

June 2002

ISBN 1-55396-001-7

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

June 6, 2002

The Honourable Bev Harrison
Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-fourth Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2000 to March 31, 2001.

Respectfully submitted,

Ellen E King

Ellen E. King

Ombudsman

To Reach Your Ombudsman

Write : **Office of the Ombudsman**
P.O. Box 6000
767 Brunswick Street
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Telephone: **(506) 453-2789**

Fax: **(506) 453-5599**

E-mail: **nbombud@gnb.ca**

In Person: **For appointment**
Telephone (506) 453-2789

Acknowledgments

The Ombudsman expresses appreciation for the information received, while conducting investigations, from deputy heads, administrators and staff of various departments, commissions, agencies, school districts, hospital corporations and municipalities within the Province of New Brunswick.

Contents

	Page
Acknowledgments	3
Mission Statement	5
Statutory Responsibilities	6
Goals	9
2000/2001 Statistics	10
The Ombudsman	12
Complaints under the ***Ombudsman Act***	13
Handling Complaints - Flow Chart	15
Appeals and Complaints under the ***Civil Service Act***	16
Referrals under the ***Right to Information Act***	18
Complaints under the **Personal Privacy Code**	19
Correctional Institutions	20
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	22
Types of Complaints by Department	23
Charts	32
Financial Information	39

102-06031/

Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has the broadest legislated jurisdiction of all the provincial Ombudsman Offices in Canada.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under four Statutes and a Privacy Code.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. **Privacy Code**

As evident from the above, the Office of the Ombudsman in New Brunswick has not only the traditional responsibilities under the ***Ombudsman Act*** but also additional responsibilities under the ***Civil Service Act***, the ***Right to Information Act***, ***Archives Act*** and the **Privacy Code**.

Ombudsman Act

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations of complaints.

The Office of the Ombudsman has jurisdiction to investigate complaints of an administrative nature in respect to government departments, municipalities, school districts, hospital corporations, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

Civil Service Act

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;

- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

Right to Information Act

The ***Right to Information Act***, which was proclaimed in 1980, provides individuals with an opportunity to access public information. The ***Act*** was amended on several occasions since it came into force with the amendments largely being related to the categories of exceptions in respect to which there is no right to access specific information. The most recent amendments to the ***Act***

took effect on July 1, 1996. Included in the amendments was the extension to the Regional Hospital Corporations and School Districts.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

Archives Act

The Office of the Ombudsman has duties under the ***Archives Act*** similar to its duties under the ***Right to Information Act***.

Personal Privacy Code

The protection of personal information retained by government departments was formalized in New Brunswick with the introduction of the **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994. At that time, the Office of the Ombudsman was designated as the independent body responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information.

The Government of New Brunswick introduced a new ***Protection of Personal Information Act*** in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and is to come into effect on April 1, 2001.

GOALS

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential Investigations to resolve complaints.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

3. To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

2000/2001 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 2,052 complaints, inquiries and requests for information during 2000/2001. Of this number, 1072 were complaints within jurisdiction; 307 were inquiries and requests for information and 673 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 174 complaints carried from the previous year were investigated.

- The Office of the Ombudsman received 13 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. In respect to these appeals, 4 formal hearings were held with 3 appeals being allowed and 1 appeal being dismissed.

  In 2000/2001, the Office of the Ombudsman received 7 formal complaints from unsuccessful candidates under section 33 of the ***Civil Service Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to a number of inquiries and requests for information regarding matters related to the ***Act***.

- During 2000/2001, the Office of the Ombudsman received 5 applications regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- During 2000/2001, the Office of the Ombudsman received 5 complaints from individuals in regards to privacy matters that were within the jurisdiction of this Office to investigate.

In addition, the Office received a number of inquiries, requests for information and complaints regarding privacy matters that were outside of the Office's jurisdiction to investigate under the **Personal Privacy Code**.

- During this reporting period, this Office received and reviewed 5 complaints with respect to the administration of the ***Official Languages Act***.

  In addition, the Office received a number of inquiries and requests for information regarding official languages.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 324 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office received 29 information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The approval of all political parties of the Legislative Assembly is obtained prior to the appointment of an Ombudsman.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints of an administrative nature. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

The Ombudsman and her staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, hospital corporations, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

The Ombudsman and her staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Matters which are of a criminal nature
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, hospitals, crown agencies and other bodies responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible for this Office to resolve the complaint informally. Upon receiving the details of the complaint from the client, this Office contacts the department or agency concerned to obtain further information regarding the complaint. In this manner a number of complaints are successfully resolved. However, where a resolution is not readily forthcoming, and where a complaint falls within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, a thorough and impartial investigation is undertaken.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart which follows illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

METHOD OF HANDLING COMPLAINTS

Complaint received (written & oral)

Complaint reviewed

Jurisdiction determined

Within jurisdiction	Outside jurisdiction

→ Refer to appropriate authority. Advise complainant in writing.

Are available appeals exhausted?

No appeals left	Appeals available in legislation

→ Refer to appropriate appeal mechanism. Advise complainant in writing.

Investigation initiated → Notify administrative head or senior official (as required)

Letter sent to complainant ↔ Meet with complainant and/or view site (as required)

Request administrative head or senior official to respond to complaint (as required)

Response received from administrative head or senior official → Investigator collects and analyzes information

Investigative findings considered

Administrative flaw identified	No administrative flaw identified

→ Complainant advised of results in writing

Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency → Notify complainant of recommendation/results in writing

This flow chart illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Under the ***Civil Service Act***, employees can submit appeals to the Office of the Ombudsman in respect to appointments made both to and from within the Civil Service. As well, unsuccessful candidates in open competitions who are not employees can make a complaint to the Office regarding the results of a competition.

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Secretary of the Board of Management or his delegate for a statement of reasons why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the

selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Secretary of the Board of Management or his delegate for a statement of reasons why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Secretary of the Board of Management as a result of the findings from an investigation.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of The Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral.

The ***Act*** provides for the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and the inspection is to be made in private.

To determine if the information should be released, the Ombudsman inspects the information on-site. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

If the information that a client requests is contained in a document, the Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

COMPLAINTS UNDER THE PERSONAL PRIVACY CODE

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the agencies of the government.

This protection of personal information was formalized in New Brunswick with the introduction of a **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994.

As had been noted in the Ombudsman's 1995 Annual Report, that while the adoption of a Privacy Code provided a framework for information management practices, the Ombudsman was of the view that a Privacy Act would ensure even greater protection of privacy. When the **Personal Privacy Code** was adopted, the Ombudsman had recommended to the Government that a Privacy Act be introduced at the earliest possible time.

A new ***Protection of Personal Information Act*** was introduced and subsequently received Royal Assent on February 26, 1998. The Act is to come into effect on April 1, 2001. The ***Act*** is designed to regulate the collection, confidentiality, correction, disclosure, retention and use of personal information. In the ***Act***, the Ombudsman was given responsibility for overseeing the application of the privacy legislation.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the **Personal Privacy Code**, it is the responsibility of departments and agencies of the Government to manage personal information in accordance with the **Code**.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints in respect to **matters of administration** to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly. In addition, the Office of the Ombudsman has provided posters to the institutions advising inmates of their right to make a complaint to the Office.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2000/2001 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it will also be noted that 2 complaints were received which are of a **criminal nature** i.e. physical assault. Such complaints are matters for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately by facsimile. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board, Law Society (Legal Aid).

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

In addition to investigating the complaints received from inmates, staff from the Office of the Ombudsman traveled to four of the Province's correctional facilities during this period. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

STATISTICAL TABLE 2000/2001

OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 2000/2001 AND INVESTIGATIONS CONTINUED FROM 1999/2000

Departments/ Agencies/ Acts/ Code	Total	Investigation				Under Investigati at Year Er
		Resolved	Partially Resolved/ Information Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman	
Agriculture, Fisheries and Aquaculture	9	1	4	1	-	3
Business New Brunswick	3	-	2	1	-	-
Civil Service Act	22	3	3	5	6	5
Education	61	17	25	6	1	12
Environment and Local Government	56	11	28	9	2	6
Finance	30	7	12	6	-	5
Family and Community Services	310	62	147	43	32	26
Health and Wellness	78	16	49	4	2	7
Justice	26	7	15	3	-	1
Natural Resources and Energy	20	5	10	2	1	2
NB Liquor Corporation	1	-	1	-	-	-
NB Power Corporation	71	26	20	21	3	1
Official Languages	5	3	1	-	-	1
Personal Privacy	5	1	2	-	-	2
Public Safety	394	57	78	130	71	58
Right to Information Act	6	3	-	2	-	1
Service New Brunswick	5	1	3	1	-	-
Supply and Services	3	1	-	2	-	-
Training and Employment Development	27	7	11	5	1	3
Transportation	42	8	24	4	1	5
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	72	8	47	8	1	8
Total	**1246***	**244**	**482**	**253**	**121**	**146**

*This number includes 174 investigations which were continued from the previous year.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2000/2001. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

Education

	2000/2001	1999/2000
Employment	14	25
Administration	7	16
Student Loans	7	7
Complaints Regarding Staff	5	4
Suspensions	4	6
Children With Special Needs	3	4
Transportation	3	-
Curriculum/Testing	1	4
Appeal Process	1	3
Student Transfer	1	-
French Immersion Program	1	-
Home Schooling	1	-
Heritage	1	-
Community Colleges	-	7
Other	-	1
Total	**49**	**77**

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2000/2001. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

Education

	2000/2001	1999/2000
Employment	14	25
Administration	7	16
Student Loans	7	7
Complaints Regarding Staff	5	4
Suspensions	4	6
Children With Special Needs	3	4
Transportation	3	-
Curriculum/Testing	1	4
Appeal Process	1	3
Student Transfer	1	-
French Immersion Program	1	-
Home Schooling	1	-
Heritage	1	-
Community Colleges	-	7
Other	-	1
Total	**49**	**77**

Environment and Local Government

	2000/2001	1999/2000
Municipal By-laws	10	-
Water/Sewage	7	1
Administration	5	16
Permits/Licenses	5	12
Complaints Regarding Staff	4	2
Roads / Streets	4	16
Service Issues	3	2
Employment	3	8
Unsightly Premises	2	3
Property Issues	2	7
Expropriation	2	-
Pollution	2	3
Zoning	-	4
Other	1	1
Total	**50**	**75**

Finance

	2000/2001	1999/2000
Administration	7	2
Property Tax	6	6
Tax Rebate Programs	4	-
Employment	3	8
Provincial Sales Tax (PST)	3	4
Complaints Regarding Staff	1	-
Permits / Licenses	1	3
Other	-	2
Total	**25**	**25**

Family and Community Services

	2000/2001	1999/2000
Income Assistance Benefits		
Discontinued / Reduced	31	53
Amount / Calculation	21	16
Denied	19	32
Long Term Needs	14	9
Repayment	7	8
Delay	6	4
Eligibility Criteria	4	1
Subtotal.....	102	123
Housing Units		
Availability	22	19
Repairs	16	26
Evictions	9	10
Tenant Rights	4	6
Transfers	4	5
Inspections	-	3
Subtotal.....	55	69
Complaints Regarding Staff	21	5
Administration	17	6
Medical Issues	15	10
Protection Services	14	-
Health Card	10	8
Loans / Grants-Housing	9	11
Training/Work Programs	8	12
Appeal Board	8	5
Special Benefits	7	8
Appliances/Furniture	6	7
Heat Supplement	6	4
Adoption	5	-
Employment	1	1
Other	-	3
Total	**284**	**272**

Health and Wellness

	2000/2001	1999/2000
Mental Health	14	15
Hospital Corporations	11	21
Medicare	7	13
Complaints Regarding Staff	6	9
Permits / Licenses	5	7
Administration	5	-
Placement Services	4	13
Employment	4	12
Ambulance Services	4	3
Addiction Services	4	-
Homemaker Services	3	4
Vital Statistics	3	4
Public Health	1	-
Adoption	-	2
Protection Services	-	19
Special Needs Programs	-	8
Other	-	3
Total	**71**	**133**

Justice

	2000/2001	1999/2000
Rentalsman / Consumer Affairs	7	12
Complaints Regarding Staff	6	7
Administration	5	4
Support Payments / Orders	3	8
Insurance Branch	2	-
Corporate Affairs	1	1
Securities Branch	1	-
Total	**25**	**32**

Natural Resources and Energy

	2000/2001	1999/2000
Employment	10	-
Property Issues	3	-
Complaints Regarding Staff	2	-
Forest / Wildlife Protection	1	-
Legislation	1	-
NB Trails	1	-
Total	**18**	**12**

NB Power Corporation

	2000/2001	1999/2000
Service Issues	25	26
Billing-Amount / Calculation	19	7
Payment Schedules	14	9
Administration	5	-
Damage Claims	4	4
Complaints Regarding Staff	1	-
Security Deposit	1	7
Employment	-	3
Other	1	2
Total	**70**	**58**

Training and Employment Development

	2000/2001	1999/2000
Human Rights Procedures	8	14
Administration	5	1
Employment	4	1
Complaints Regarding Staff	3	2
Community College – Admission Procedures	2	-
Community College – Programs	1	-
Community College – Testing	1	-
Employment Programs	-	2
Entrepreneurship Programs	-	2
Total	**24**	**22**

Transportation

	2000/2001	1999/2000
Employment	9	5
Administration	8	-
Road / Bridge Maintenance	4	12
Complaints Regarding Staff	4	3
Damage Claims	3	12
Expropriation Procedures	3	8
Access / Right of Way	3	3
Property Issues	3	-
Motor Vehicle	-	14
Permits / Licenses	-	3
Highway Signage	-	1
Total	**37**	**61**

Workplace, Health, Safety and Compensation Commission

	2000/2001	1999/2000
Compensation		
Discontinued / Reduced	14	19
Amount / Calculation	8	9
Long-term Disability Benefits	1	4
Subtotal.....	23	32
Appeals Tribunal	11	6
Administration	10	1
Claim Denied	9	10
Complaints Regarding Staff	6	2
Retraining	2	-
Deeming	1	3
Medical Payments	1	2
Medical Rehabilitation	1	1
Permanent Partial Impairment	-	5
Other	-	5
Total	**64**	**67**

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

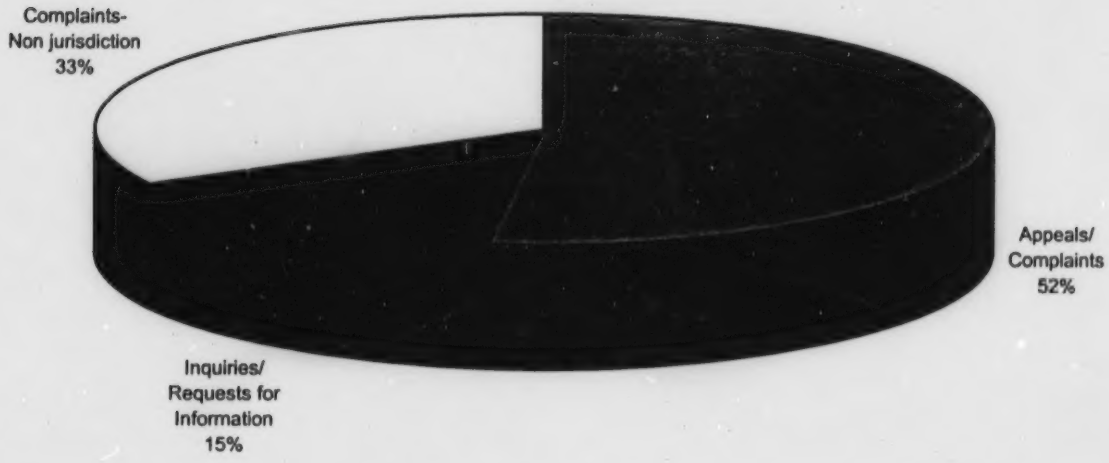
	2000/2001	1999/2000
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	26	39
Request to see Nurse / Doctor	11	21
Request to go to Hospital	7	5
Special Diet	6	6
Dental	5	6
Glasses, Eye Care	3	3
Mental Health	1	5
Medical Appliance	1	3
Subtotal	60	88
Temporary Absence Program	50	29
Living Conditions		
Food	21	20
Clothing and Bedding	10	13
Smoking	5	4
Cleanliness	3	12
Maintenance and Repairs	2	4
Overcrowding	2	2
Heat and Ventilation	-	5
Other	1	8
Subtotal	44	68

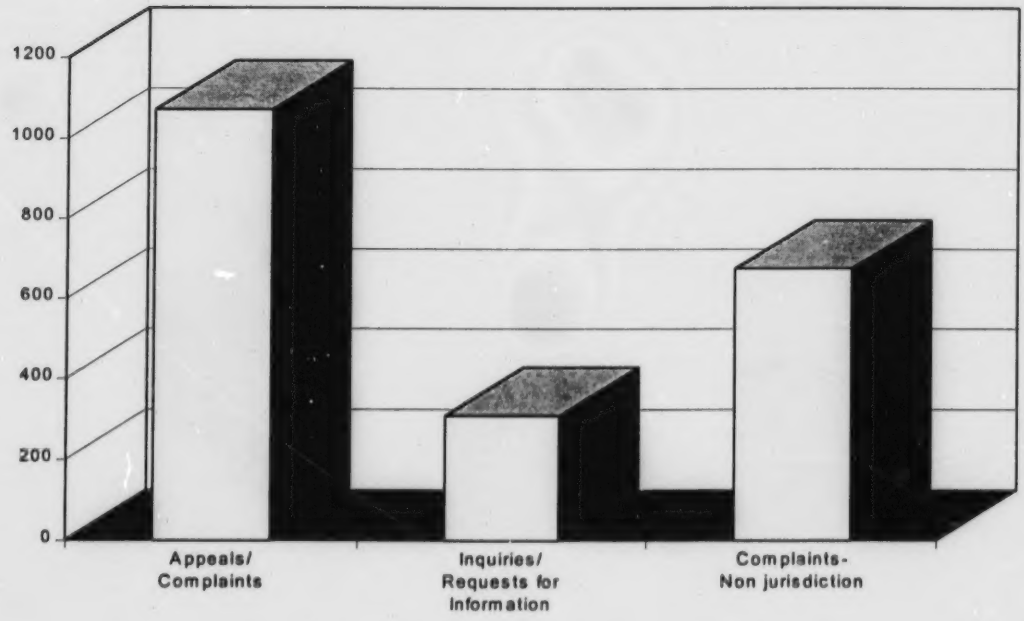
Classification / Transfer	24	55
Placement within Institution	24	27
Visiting Privileges	16	10
Administration	13	20
Recreation	13	15
Requests for Items Denied	10	10
Request for House Arrest	10	7
Program Privileges	10	7
Discipline	8	16
Personal / Inmate Property	7	26
Verbal Abuse and Swearing (Staff)	6	2
Request Form	3	10
Staff Conduct and Deportment	3	6
Probation	2	-
Correspondence	2	9
Telephone Use	1	20
Use of Restraints	1	3
Sentence / Remission Calculation	1	3
Contraband	1	2
Official Languages – Service	-	1
Threatened by Presence of Other Inmates	-	2
Segregation	-	2
Other	-	4
Abandoned By Inmate	15	5
Subtotal	**324***	**442***
Information Requests	20	48
Non Jurisdiction		
Courts	4	9
Parole	2	4
Physical Assault	1	6
Legal Aid	1	3
Sexual Assault	1	-
Total	**353**	**517**

*Sometimes a number of inmates join together to lodge a group complaint. Group complaints relate to areas of common interest such as living conditions, food, smoking or recreation. In this year, the Office received 3 group complaints from inmates.

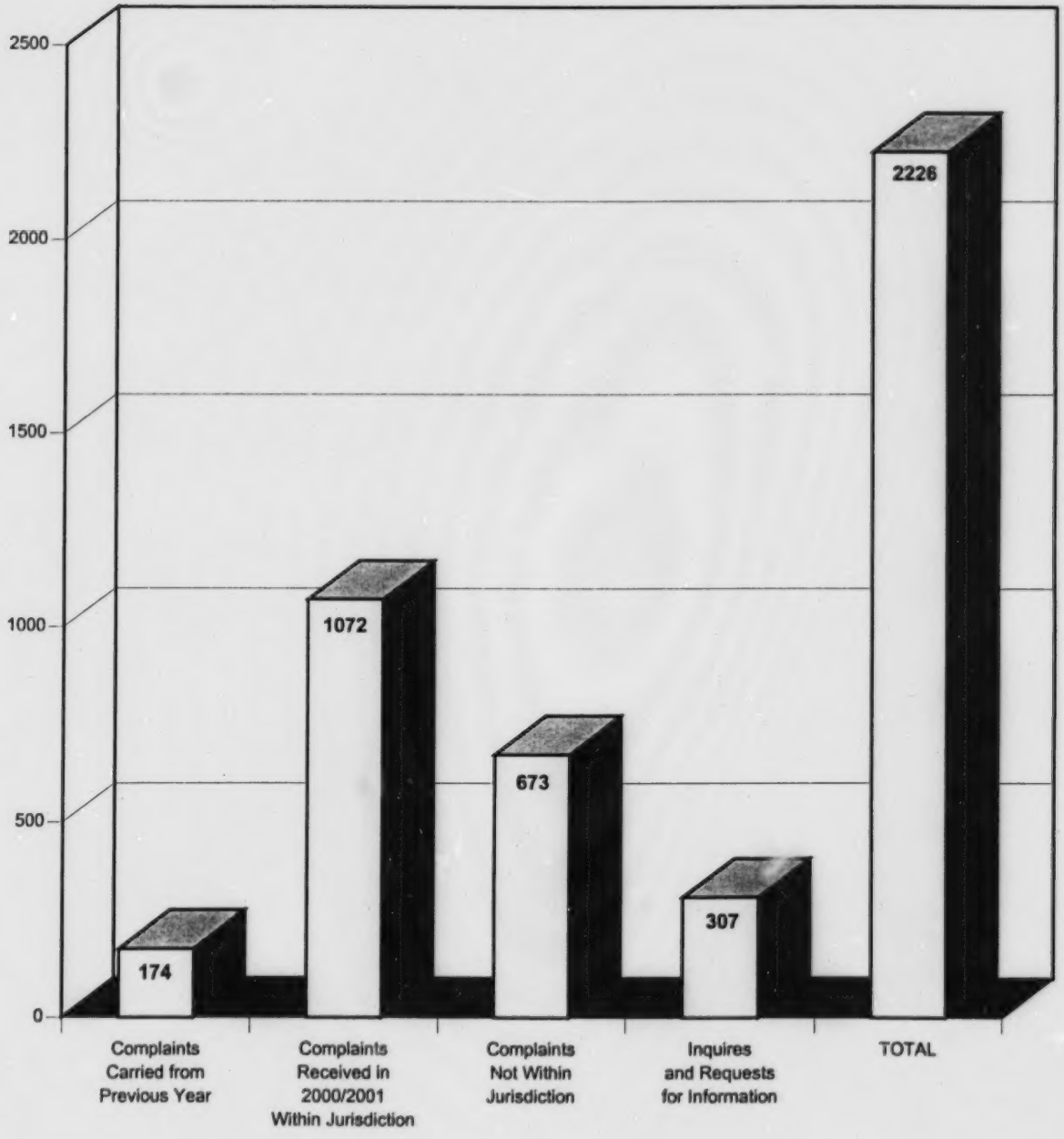
CHARTS

COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2000/2001

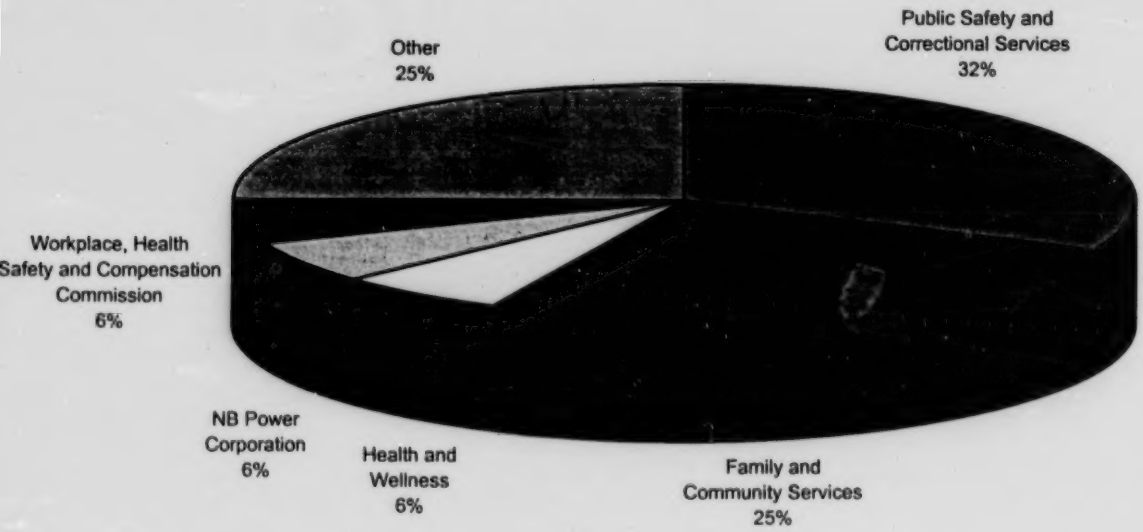


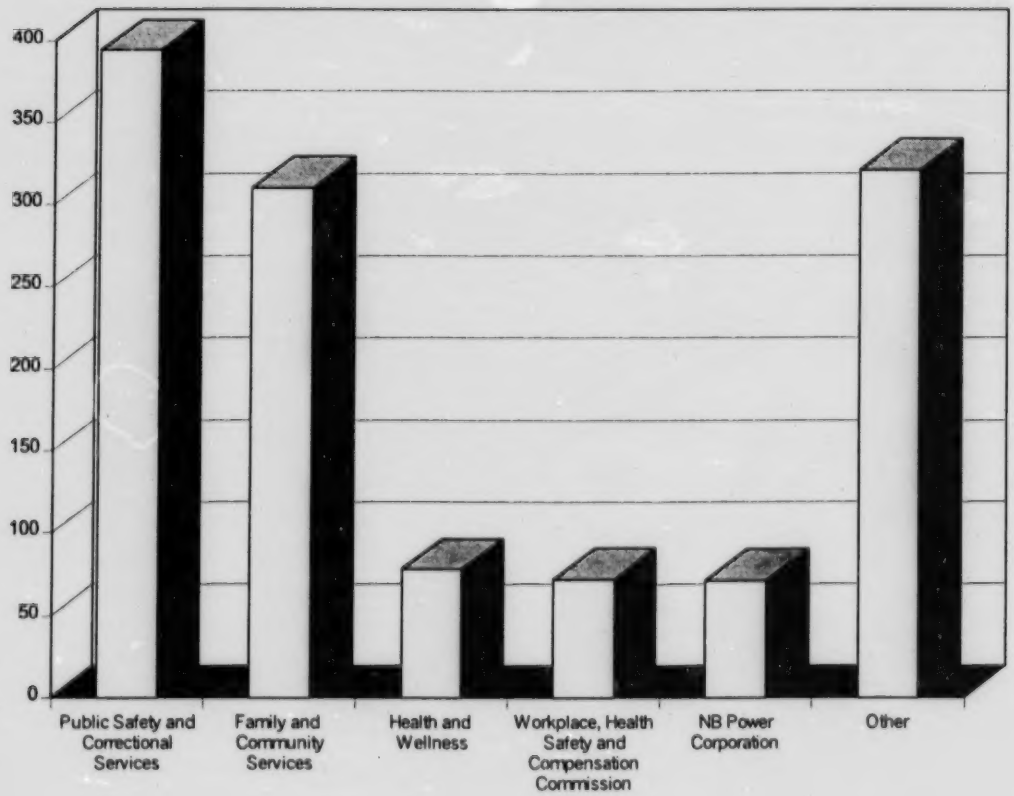


TOTAL OF COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION BEFORE THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN 2000/2001

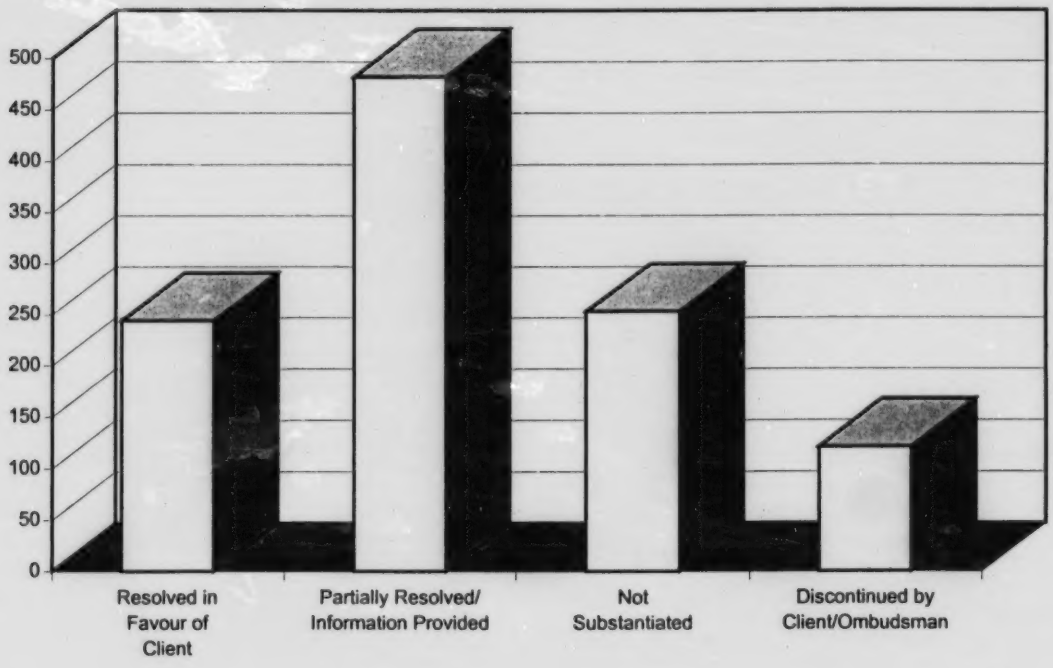


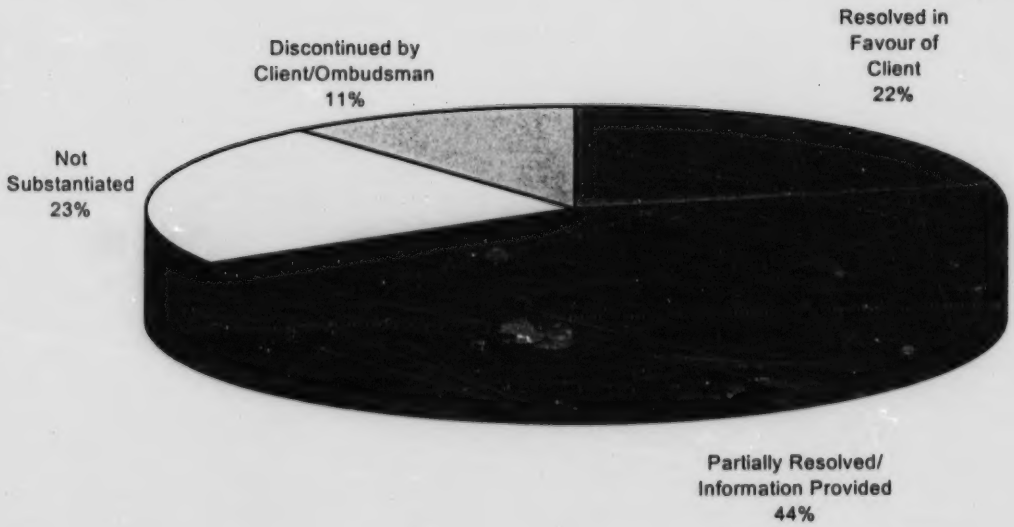
FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS





OUTCOME OF COMPLAINTS





GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS

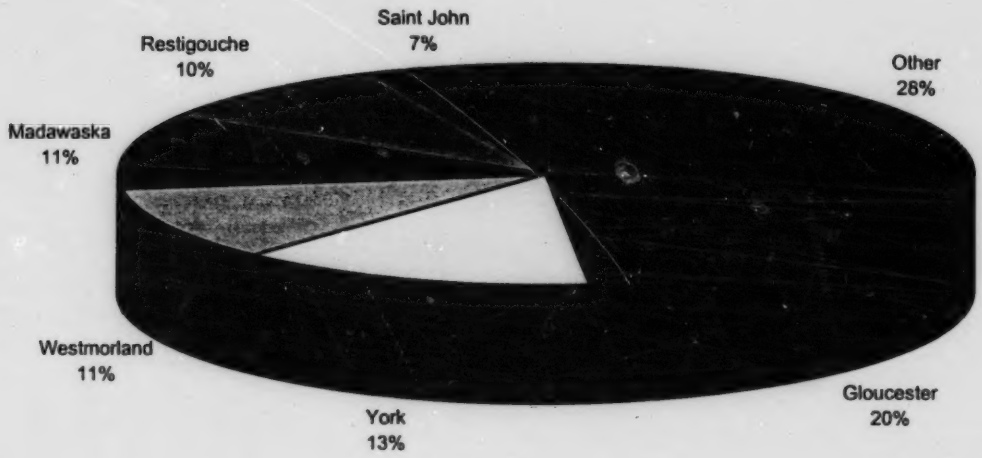
Note: Out of Province 1.5%
Does not include complaints from Correctional Institutions
Map Source: Communications New Brunswick

POPULATION AND COMPLAINTS BY COUNTY

County	Population	Percentage of Population	Percentage of Complaints
Albert	26 749	3.7	1.8 (1.2)
Carleton	27 184	3.7	2.1 (3.4)
Charlotte	27 366	3.8	2.6 (1.7)
Gloucester	82 929	11.4	19.7(14.2)
Kent	31 383	4.3	3.2 (3.1)
Kings	64 208	8.8	4.5 (4.1)
Madawaska	35 611	4.9	10.7 (6.7)
Northumberland	50 817	7.0	5.5 (7.8)
Queens	11 862	1.6	0.4 (1.7)
Restigouche	36 134	5.0	9.5 (6.8)
Saint John	76 407	10.5	6.7 (6.4)
Sunbury	25 776	3.5	3.3 (4.5)
Victoria	21 172	2.9	4.4 (4.1)
Westmorland	124 688	17.1	10.7(16.6)
York	87 212	12.0	13.4(14.7)
	729 498	**100**	**98.5(97.0) ***

Notes: Population from 2001 Census
Does not include complaints from correctional institutions
(1999/2000 % in brackets)
**Out of Province – 1.5% (3.0%)*

GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



Note: Does not include complaints from correctional institutions

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 1999/2000 and 2000/2001 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2001/2002 year is presented for comparative purposes.

Staff costs continue to account for approximately 85% of the budget and were underspent by $23,900 in the year ended 31 March 2001. This underspending was largely the result of staff turnover. One staff member retired and the position was vacant for a period during the year.

The Materials and Supplies and Property and Equipment components of the budget were overspent by $8,200 and $8,300 respectively. The Office used a portion of the savings in staff costs to support additional costs for resource and reference material, and for computer software and hardware and for copying equipment.

	2001/2002	2000/2001		1999/2000	
	Budget	Budget	Actual	Budget	Actual
Wages and Benefits	520.7	520.7	496.8	520.7	502.1
Other Services	58.1	58.1	58.5	60.5	67.0
Materials and Supplies	7.0	2.9	11.1	2.9	10.8
Property and Equipment	15.2	10.3	18.6	8.1	2.4
	601.0	592.0	585.0	592.2	582.3

Budget and actual expenditure (thousands of dollars)

FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 1999/2000 and 2000/2001 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2001/2002 year is presented for comparative purposes.

Staff costs continue to account for approximately 85% of the budget and were underspent by $23,900 in the year ended 31 March 2001. This underspending was largely the result of staff turnover. One staff member retired and the position was vacant for a period during the year.

The Materials and Supplies and Property and Equipment components of the budget were overspent by $8,200 and $8,300 respectively. The Office used a portion of the savings in staff costs to support additional costs for resource and reference material, and for computer software and hardware and for copying equipment.

	2001/2002	2000/2001		1999/2000	
	Budget	**Budget**	**Actual**	**Budget**	**Actual**
Wages and Benefits	520.7	520.7	496.8	520.7	502.1
Other Services	58.1	58.1	58.5	60.5	67.0
Materials and Supplies	7.0	2.9	11.1	2.9	10.8
Property and Equipment	15.2	10.3	18.6	8.1	2.4
	601.0	592.0	585.0	592.2	582.3

Budget and actual expenditure (thousands of dollars)

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2000/2001

Rapport annuel 2000/2001

Publié par :
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Juin 2002

ISBN 1-55396-001-7

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 6 juin 2002

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente - quatrième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2000 au 31 mars 2001.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'Ombudsman,

Ellen E King

Ellen E. King

Pour joindre votre Ombudsman

Écrivez au : **Bureau de l'Ombudsman**
767, rue Brunswick
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : **(506) 453-2789**

Télécopieur : **(506) 453-5599**

Courriel : **nbombud@gnb.ca**

En personne : **Pour prendre rendez-vous**
Téléphone (506) 453-2789

Remerciements

L'Ombudsman est reconnaissante des renseignements reçus des administrateurs généraux, des administrateurs et du personnel des divers ministères, commissions, organismes, districts scolaires, corporations hospitalières et municipalités dans la province du Nouveau-Brunswick au cours des différentes enquêtes.

Contenu

	Page
Remerciements	3
Énoncé de mission	5
Responsabilités législatives	6
Objectifs	9
Statistiques 2000-2001	10
L'Ombudsman	12
Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***	13
Traitement des plaintes – organigramme	15
Appels et plaintes déposés en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***	16
Renvois en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***	18
Plaintes en vertu du **Code de protection des renseignements personnels**	19
Établissements correctionnels	20
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	22
Genres de plaintes par ministère	23
Tableaux	32
Informations financières	39

Énoncé de mission

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'Ombudsman a pour mission de veiller à ce que les citoyens soient desservis de façon uniforme et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'Ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'Ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de quatre lois et du **Code de protection des renseignements personnels.**

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. **Code de protection des renseignements personnels**

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur les archives*** et du **Code de protection des renseignements personnels**.

Loi sur l'Ombudsman

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'Ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'Ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'Ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les

corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'Ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

Loi sur la Fonction publique

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'Ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'Ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'Ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se font selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'Ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;

- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relativement à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

Loi sur le droit à l'information

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions à l'information pour lesquelles le droit à l'information est suspendu. Les dernières modifications à la ***Loi*** sont entrées en vigueur le 1er juillet 1996. Elles visaient entre autres à étendre l'application aux corporations hospitalières régionales et aux districts scolaires.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'Ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

Loi sur les archives

Le Bureau de l'Ombudsman a des fonctions en vertu de la ***Loi sur les archives*** semblables à celles que lui confère la ***Loi sur le droit à l'information***.

Code de protection des renseignements personnels

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'Ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La **Loi** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et sera proclamée le 1er avril 2001.

OBJECTIFS

Le Bureau de l'Ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants :

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

STATISTIQUES 2000/2001

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total 2052 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant 2000/2001. De ce nombre, 1072 relevaient de la compétence du Bureau; 307 étaient des questions et des demandes de renseignements et 673 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 174 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 13 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. De ces appels, 4 ont donné lieu à des audiences; 3 d'entre eux ont été accueilli, et 1 a été rejeté.

  En 2000/2001, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 7 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***.

  De plus, le Bureau de l'Ombudsman a répondu à un nombre de questions et demandes de renseignements concernant la ***Loi***.

- Durant 2000/2001, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 5 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***.

  De plus, le Bureau a fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- En 2000/2001, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 5 plaintes de particuliers concernant des questions relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman.

  De plus, le Bureau a reçu un nombre de questions, demandes de renseignements et plaintes concernant la protection de la vie privée qui ne relevaient pas du pouvoir d'enquête que lui confère le **Code de protection des renseignements personnels**.

- Au cours de la période visée par le présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu et examiné 5 plaintes en ce qui concerne l'administration de la ***Loi sur les langues officielles***.

  En outre, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un nombre de questions et demandes de renseignements relativement aux langues officielles.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 324 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 29 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La ***Loi sur l'Ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'Ombudsman sont donc confidentiels.

L'Ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

L'Ombudsman et son personnel **n**'ont **pas** le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

Le Bureau de l'Ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre langue officielle.

Le Bureau de l'Ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'Ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la ***Loi sur l'Ombudsman***, on mène une enquête approfondie et impartiale.

Enquête

Conformément à la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'Ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en menant des visites sur les lieux à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'Ombudsman cherchera à en arriver à un règlement ou, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'Ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'Ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement qui suit montre la façon habituelle dont le Bureau de l'Ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'Ombudsman.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES

Réception des plaintes (écrites et verbales)

Examen des plaintes

Établissement de la compétence

Relève de notre compétence

Ne relève pas de notre compétence → Référer à l'autorité compétente. Informer le plaignant par écrit

Tous les recours ont-ils été envisagés ?

Aucun recours n'a été négligé

Recours légal possible → Référer au mécanisme de recours approprié. Informer le plaignant par écrit

Ouvrir une enquête → Avertir le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)

Lettre adressée au plaignant ↔ Rencontrer le plaignant ou se rendre sur les lieux (au besoin)

Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)

Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires → L'enquêteur recueille et analyse les renseignements

Considération des données de l'enquête

Erreur administrative établie

Erreur administrative non établie → Faire connaître les résultats au plaignant par écrit

Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné → Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant par écrit

Cet organigramme illustre les démarches habituelles effectuées par le bureau de l'Ombudsman à la suite des plaintes écrites ou verbales. Des exceptions peuvent se produire si l'Ombudsman les juge utiles.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'Ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'Ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir s'il y a lieu d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans

les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'Ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations au secrétaire du Conseil de gestion.

RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information,*** une personne peut adresser au ministre compétent, au sens de la ***Loi***, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'Ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'Ombudsman est tenu, en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours après la réception de la demande de recours.

La ***Loi*** autorise l'Ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'Ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner un document ou un dossier uniquement ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'Ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information,*** un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'Ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi.***

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DU CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'Ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Comme nous l'avons fait remarquer dans le rapport annuel de 1995 de l'Ombudsman, même si **le Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'adoption d'une **Loi sur la protection des renseignements personnels** assurerait une bien meilleure protection de la vie privée. Lorsque le **Code de protection des renseignements personnels** est entré en vigueur, l'Ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

La nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998. La **Loi** sera proclamée le 1er avril 2001. Elle vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. L'Ombudsman se voit confier la responsabilité de coordonner l'application de la **Loi sur la protection des renseignements personnels**.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu du **Code de protection des renseignements personnels**, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions du **Code**.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'Ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'Ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'Ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'Ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2000/2001 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que 2 plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur des agressions physiques. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles ou le Barreau (Aide juridique).

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

En plus de faire enquête sur les plaintes déposées par les détenus, le personnel du Bureau de l'Ombudsman s'est présenté à quatre établissements correctionnels durant la période visée par le rapport. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

TABLEAUX STATISTIQUES 2000/2001

Résultats des plaintes reçues en 2000/2001 et enquêtes reportées de 1999/2000

Ministères / organismes / Lois / Code	Total	Enquête				À l'étude à la fin de l'année
		Résolu	Partiellement résolu/ Information donnée	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'Ombudsman	
Agriculture, Pêches et Aquaculture	9	1	4	1	-	3
Entreprises Nouveau-Brunswick	3	-	2	1	-	-
Loi sur la Fonction publique	22	3	3	5	6	5
Éducation	61	17	25	6	1	12
Environnement et Gouvernements Locaux	56	11	28	9	2	6
Finances	30	7	12	6	-	5
Services familiaux et communautaires	310	62	147	43	32	26
Santé et Mieux-être	78	16	49	4	2	7
Justice	26	7	15	3	-	1
Ressources naturelles et Énergie	20	5	10	2	1	2
Société des alcools du N.-B.	1	-	1	-	-	-
Société d'énergie du N.-B.	71	26	20	21	3	1
Langues officielles	5	3	1	-	-	1
Protection des renseignements Personnels	5	1	2	-	-	2
Sécurité publique	394	57	78	130	71	58
Loi sur le droit à l'information	6	3	-	2	-	1
Services Nouveau-Brunswick	5	1	3	1	-	-
Approvisionnement et Services	3	1	-	2	-	-
Formation et Développement de l'emploi	27	7	11	5	1	3
Transports	42	8	24	4	1	5
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	72	8	47	8	1	8
Total	**1246***	**244**	**482**	**253**	**121**	**146**

*Ce nombre comprend 174 enquêtes reportées de l'année précédente.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2000/2001. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Éducation

	2000/2001	1999/2000
Plaintes reliées à l'emploi	14	25
Administration	7	16
Prêts étudiants	7	7
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Suspensions	4	6
Enfants à besoins spéciaux	3	4
Transports	3	-
Programme d'études et tests	1	4
Processus d'appel	1	3
Transfert d'élève	1	-
Programme d'immersion en français	1	-
Éducation à la maison	1	-
Culture et Patrimoine	1	-
Collèges communautaires	-	7
Autres	-	1
Total	49	77

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2000/2001. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Éducation

	2000/2001	1999/2000
Plaintes reliées à l'emploi	14	25
Administration	7	16
Prêts étudiants	7	7
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Suspensions	4	6
Enfants à besoins spéciaux	3	4
Transports	3	-
Programme d'études et tests	1	4
Processus d'appel	1	3
Transfert d'élève	1	-
Programme d'immersion en français	1	-
Éducation à la maison	1	-
Culture et Patrimoine	1	-
Collèges communautaires	-	7
Autres	-	1
Total	**49**	**77**

Environnement et Gouvernements Locaux

	2000/2001	1999/2000
Arrêtés municipaux	10	-
Eau et égouts	7	1
Administration	5	16
Permis et licenses	5	12
Plaintes portant sur le personnel	4	2
Chemins et rues	4	16
Plaintes relatives aux services	3	2
Plaintes reliées à l'emploi	3	8
Lieux inesthétiques	2	3
Litiges au sujet des biens	2	7
Expropriation	2	-
Pollution	2	3
Zonage	-	4
Autres	1	1
Total	**50**	**75**

Finances

	2000/2001	1999/2000
Administration	7	2
Impôt foncier	6	6
Programme de remboursements	4	-
Plaintes reliées à l'emploi	3	8
Taxe de vente	3	4
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Permis et licences	1	3
Autres	-	2
Total	**25**	**25**

Services Familiaux et Communautaires

	2000/2001	1999/2000
Prestations d'aide au revenu		
Supression ou réduction	31	53
Montants ou calculs	21	16
Refus	19	32
Besoins à long terme	14	9
Remboursements	7	8
Retards	6	4
Critères d'admissibilité	4	1
Total Partiel.....	102	123
Unités de logement		
Disponibilité	22	19
Réparations	16	26
Évictions	9	10
Droits des locataires	4	6
Transferts	4	5
Inspections	-	3
Total Partiel.....	55	69
Plaintes portant sur le personnel	21	5
Administration	17	6
Questions médicales	15	10
Services de protection	14	-
Cartes d'assistance médicale	10	8
Prêts et subventions au logement	9	11
Formation et programmes de travail	8	12
Commission d'appel	8	5
Prestations spéciales	7	8
Appareils ménagers/meubles	6	7
Supplément au chauffage	6	4
Adoptions	5	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Autres	-	3
Total	**284**	**272**

Santé et Mieux-Être

	2000/2001	1999/2000
Santé mentale	14	15
Corporations hospitalières	11	21
Assurance-maladie	7	13
Plaintes portant sur le personnel	6	9
Permis et licences	5	7
Administration	5	-
Services de placement	4	13
Plaintes reliées à l'emploi	4	12
Services ambulanciers	4	3
Services – traitement des dépendances	4	-
Services d'auxiliaire familiale	3	4
Statistiques de l'état civil	3	4
Santé publique	1	-
Adoptions	-	2
Services de protection	-	19
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	-	8
Autres	-	3
Total	**71**	**133**

Justice

	2000/2001	1999/2000
Médiateur des loyers et Services à la consommation	7	12
Plaintes portant sur le personnel	6	7
Administration	5	4
Pensions alimentaires et ordonnances	3	8
Assurances	2	-
Affaires corporatives	1	1
Administration des valeurs mobilières	1	-
Total	**25**	**32**

Ressources Naturelles et Énergie

	2000/2001	1999/2000
Plaintes reliées à l'emploi	10	-
Litige au sujet des biens	3	-
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Protection des Forêts et de la Faune	1	-
Législation	1	-
Sentiers Nouveau-Brunswick	1	-
Total	**18**	**12**

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

	2000/2001	1999/2000
Plaintes relatives aux services	25	26
Facturation et calculs	19	7
Calendrier des paiements	14	9
Administration	5	-
Demandes en dommages-intérêts	4	4
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Dépôts de garantie	1	7
Plaintes reliées à l'emploi	-	3
Autres	1	2
Total	**70**	**58**

Formation et Développement de l'Emploi

	2000/2001	1999/2000
Procédures relatives aux droits de la personne	8	14
Administration	5	1
Plaintes reliées à l'emploi	4	1
Plaintes portant sur le personnel	3	2
Collèges communautaires – procédures d'admission	2	-
Collèges communautaires – programmes	1	-
Collèges communautaires - évaluation	1	-
Programmes d'emploi	-	2
Programmes d'entrepreneuriat	-	2
Total	**24**	**22**

Transports

	2000/2001	1999/2000
Plaintes reliées à l'emploi	9	5
Administration	8	-
Entretien des chemins et des ponts	4	12
Plaintes portant sur le personnel	4	3
Demandes en dommages-intérêts	3	12
Procédures d'expropriation	3	8
Accès et droit de passage	3	3
Problèmes de propriété	3	-
Véhicules à moteur	-	14
Permis et licences	-	3
Panneaux routiers	-	1
Total	**37**	**61**

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail

	2000/2001	1999/2000
Indemnisation		
Suppression ou réduction	14	19
Montant ou calcul	8	9
Prestations d'invalidité de longue durée	1	4
Total Partiel.....	23	32
Tribunal d'appel	11	6
Administration	10	1
Demande refusée	9	10
Plaintes portant sur le personnel	6	2
Demande pour formation	2	-
Admissibilité	1	3
Paiement de services médicaux	1	2
Réadaptation médicale	1	1
Incapacité partielle permanente	-	5
Autres	-	5
Total	**64**	**67**

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

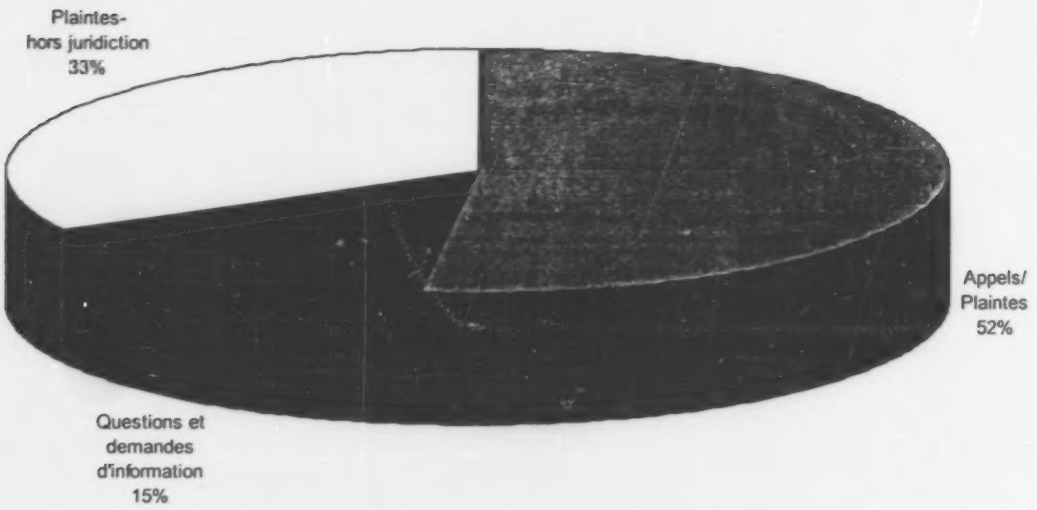
	2000/2001	1999/2000
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	26	39
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	11	21
Demande pour aller à l'hôpital	7	5
Régime alimentaire spécial	6	6
Soins dentaires	5	6
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	3
Santé mentale	1	5
Appareils médicaux	1	3
Total Partiel.....	60	88
Programme de mise en liberté provisoire	50	29
Conditions de détention		
Nourriture	21	20
Vêtements et literie	10	13
Usage du Tabac	5	4
Propreté	3	12
Entretien et réparations	2	4
Surpeuplement	2	2
Chauffage et ventilation	-	5
Autres	1	8
Total Partiel.....	44	68

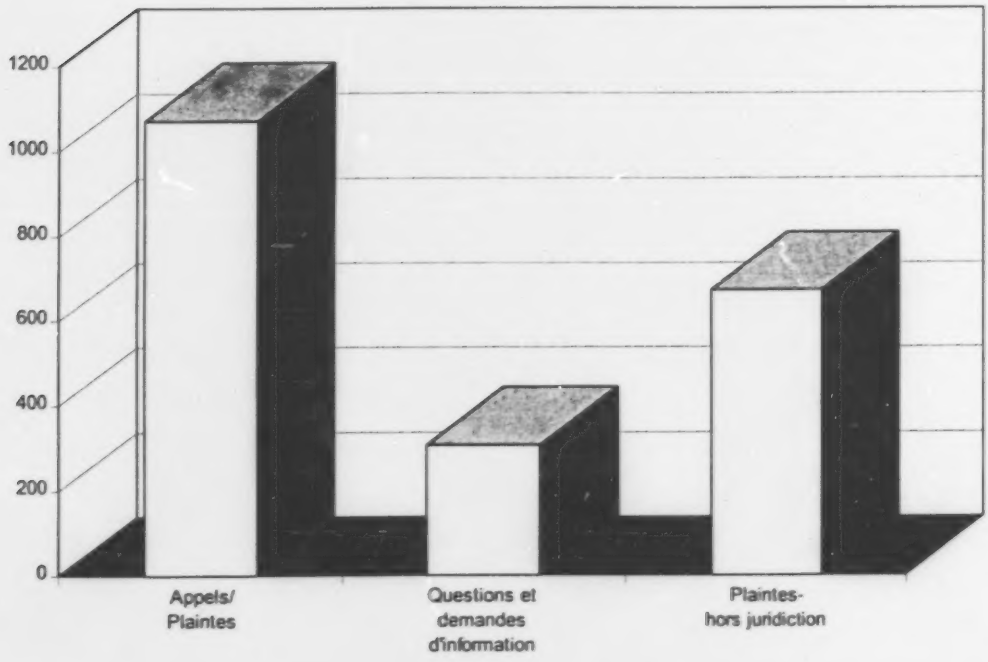
Classification ou transferts	24	55
Placement à l'intérieur de l'institution	24	27
Privilèges de visites	16	10
L'administration	13	20
Loisirs	13	15
Requêtes pour articles refusés	10	10
Demande de détention à domicile	10	7
Privilèges relatifs aux programmes	10	7
Mesures disciplinaire	8	16
Biens personnels des détenus	7	26
Injures et juron (personnel)	6	2
Formulaires de demande	3	10
Conduite du personnel	3	6
Liberté surveillée	2	-
Correspondance	2	9
Emploi du téléphone	1	20
Moyens de contention utilisés	1	3
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	1	3
Contrebande	1	2
Langues Officielles – Services	-	1
Menacé par la présence d'autres détenus	-	2
Ségrégation	-	2
Autres	-	4
Abandonné par le détenu	15	5
Total Partiel	**324***	**442***
Demande de renseignements	20	48
Questions qui ne relèvent pas du Bureau		
Cour	4	9
Libération conditionnelle	2	4
Agression physique	1	6
Aide juridique	1	3
Agression sexuelle	1	-
Total.....	**353**	**517**

*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 3 plaintes collectives de détenus.

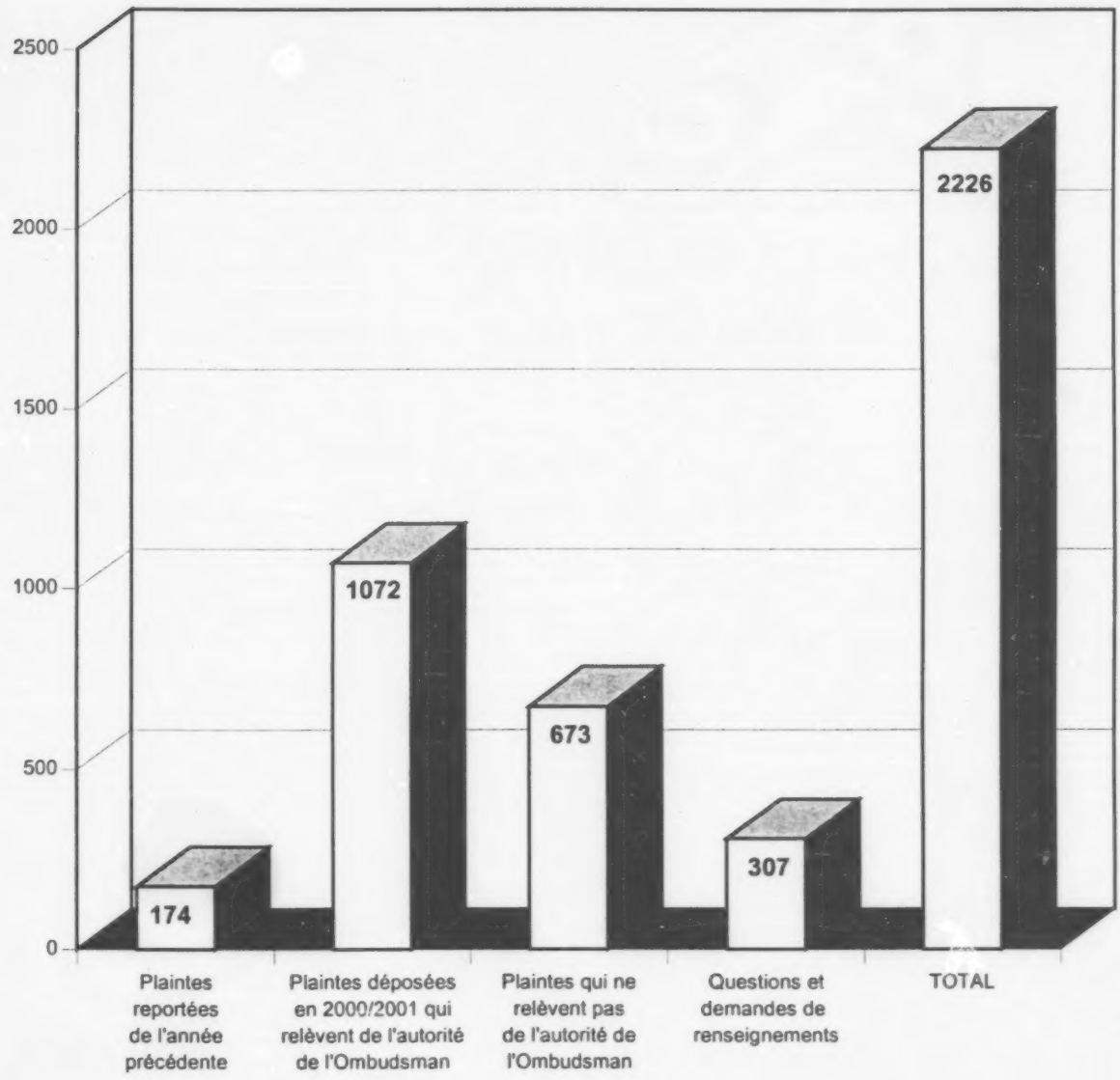
TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2000/2001

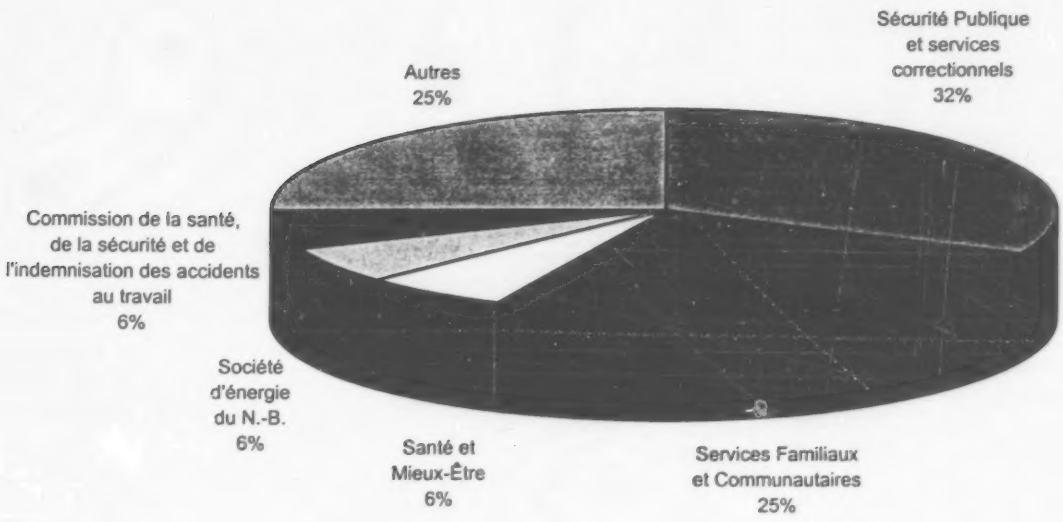


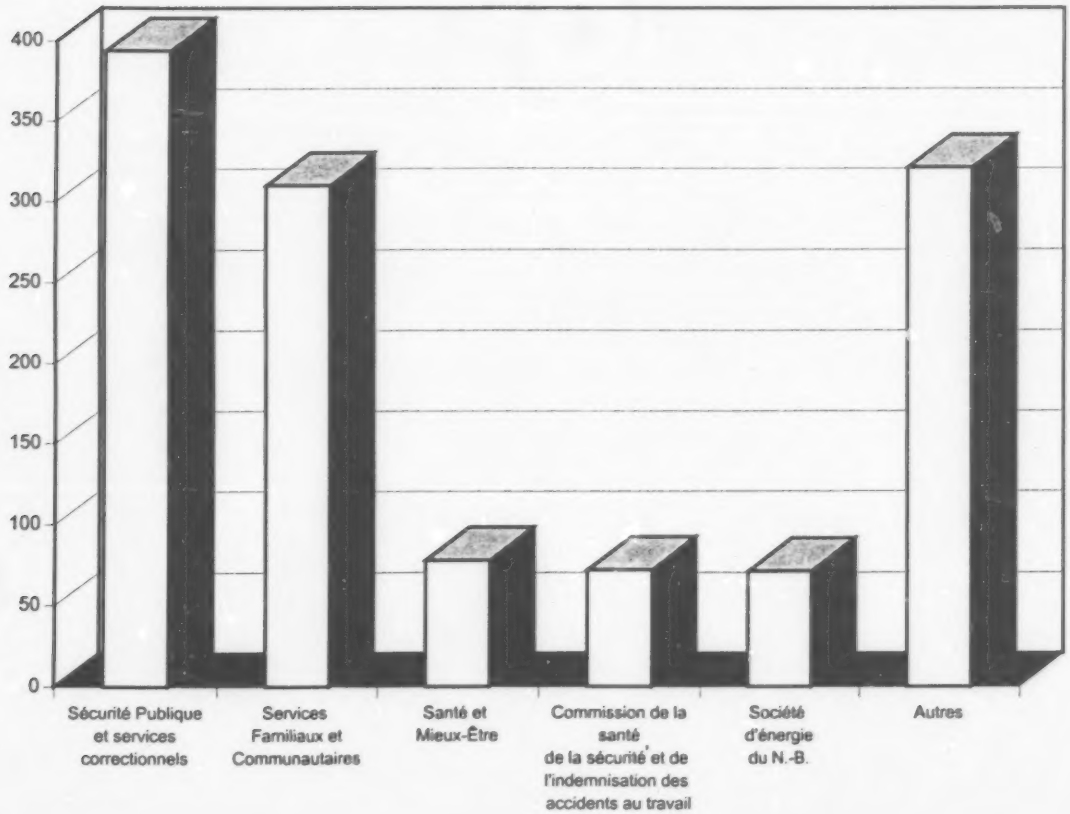


TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2000/2001

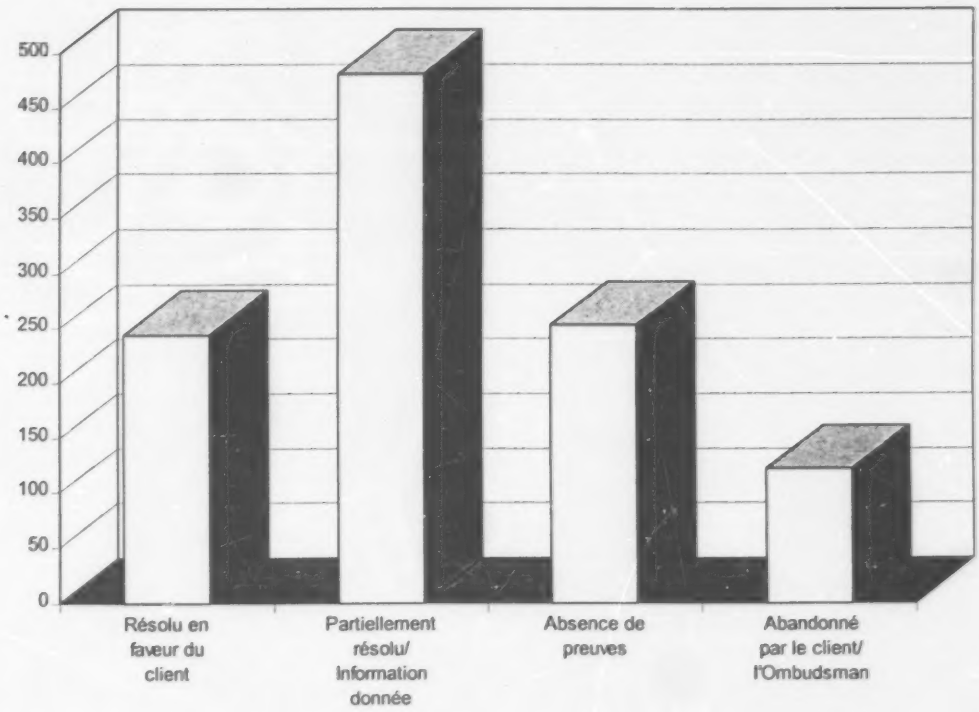


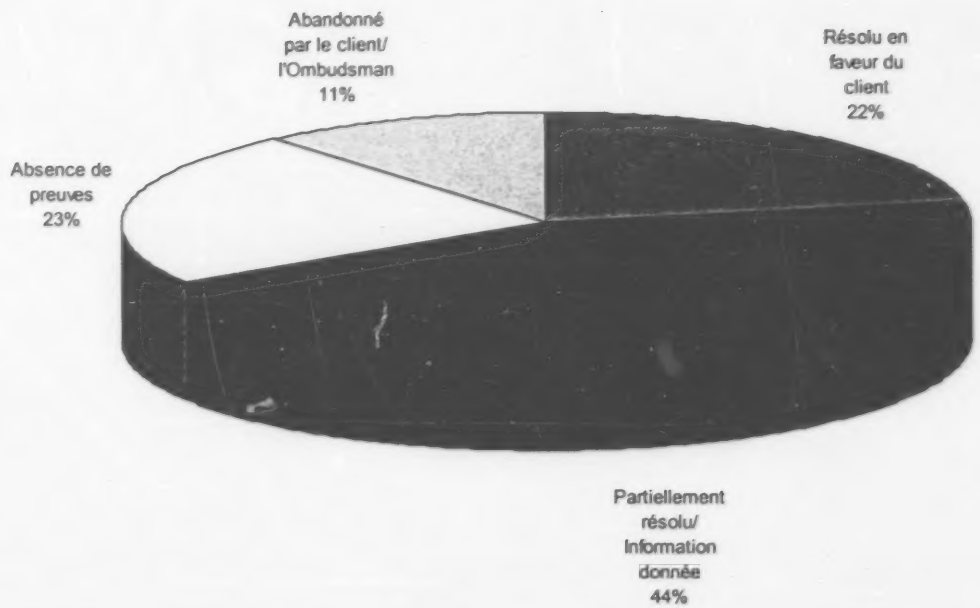
CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES



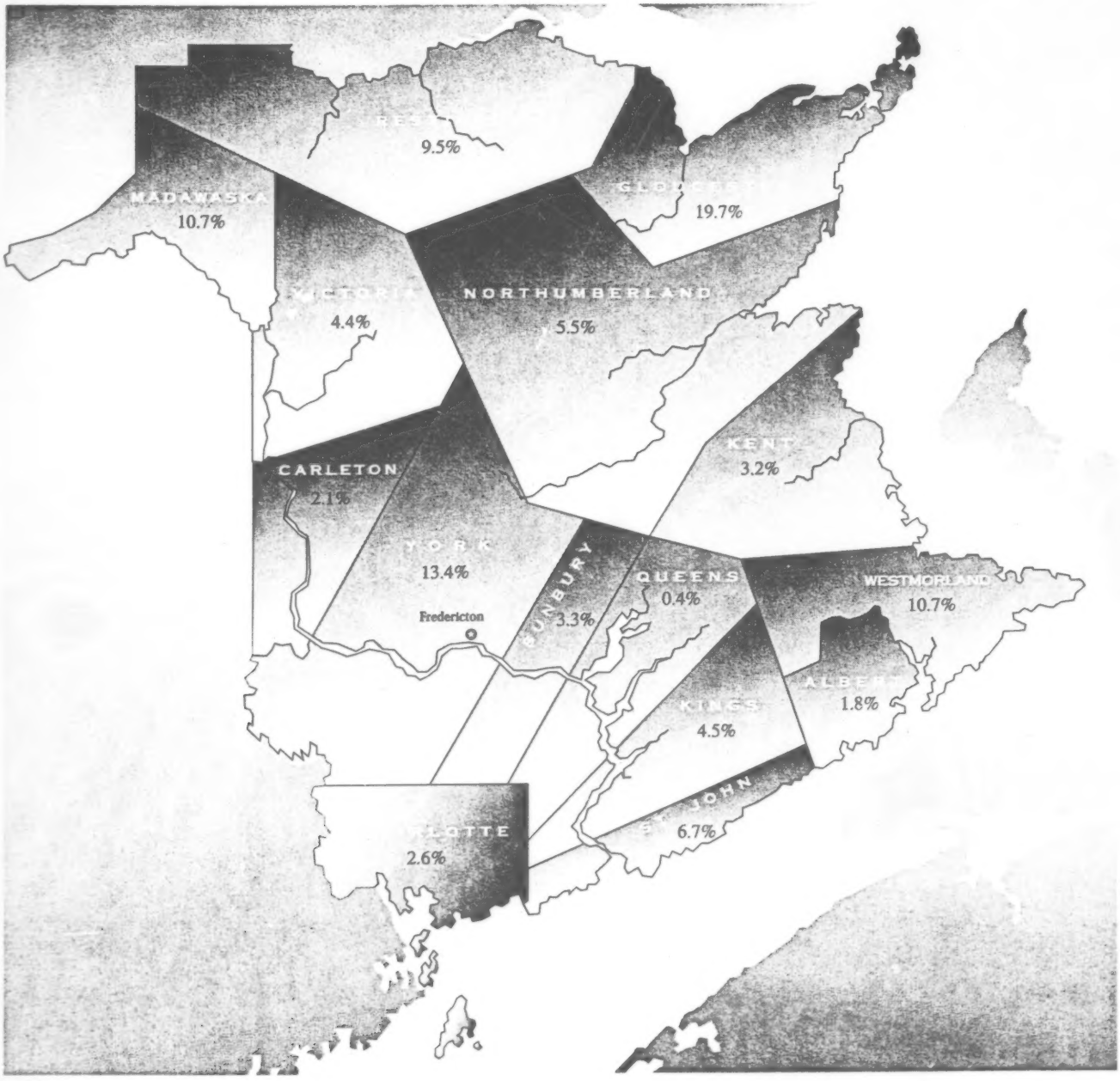


RÉSULTAT DES PLAINTES





PROVENANCE DES PLAINTES



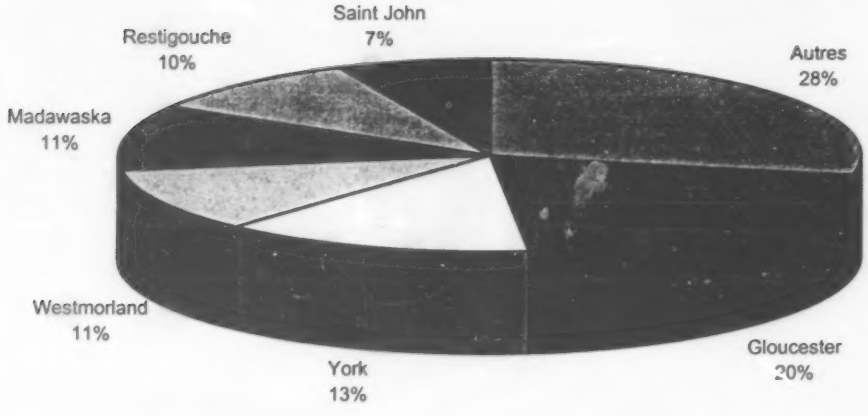
Nota: Hors province 1.5%
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
Source: Communications Nouveau-Brunswick

POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

Comté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	1.8 (1.2)
Carleton	27 184	3.7	2.1 (3.4)
Charlotte	27 366	3.8	2.6 (1.7)
Gloucester	82 929	11.4	19.7(14.2)
Kent	31 383	4.3	3.2 (3.1)
Kings	64 208	8.8	4.5 (4.1)
Madawaska	35 611	4.9	10.7 (6.7)
Northumberland	50 817	7.0	5.5 (7.8)
Queens	11 862	1.6	0.4 (1.7)
Restigouche	36 134	5.0	9.5 (6.8)
Saint John	76 407	10.5	6.7 (6.4)
Sunbury	25 776	3.5	3.3 (4.5)
Victoria	21 172	2.9	4.4 (4.1)
Westmorland	124 688	17.1	10.7(16.6)
York	87 212	12.0	13.4(14.7)
	729 498	**100**	**98.5(97.0)***

Nota: Population provenant du Recensement de 2001
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionels
(% pour 1999/2000 entre parenthèses)
*Hors province - 1.5%(3.0%)

PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 1999/2000 et pour 2000/2001. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2001/2002.

Les frais de personnel continuent de représenter environ 85% de notre budget et nous avons sous-utilisé ce poste de 23 900$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2001. Le montant sous-utilisé était surtout dû à un roulement de personnel. Un membre du personnel s'est retiré et le poste a été vacant pour une période durant l'année.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 8 200$ et de 8 300$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources et de référence, en logiciels et en matériel informatique ainsi qu'en équipement de photocopie.

	2001/2002	2000/2001		1999/2000	
	Budget	**Budget**	**Montants réels**	**Budget**	**Montants réels**
Frais de personnel	520.7	520.7	496.8	520.7	502.1
Autres Services	58.1	58.1	58.5	60.5	67.0
Fournitures et Approvisionnements	7.0	2.9	11.1	2.9	10.8
Biens et matériel	15.2	10.3	18.6	8.1	2.4
	601.0	592.0	585.0	592.2	582.3

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 1999/2000 et pour 2000/2001. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2001/2002.

Les frais de personnel continuent de représenter environ 85% de notre budget et nous avons sous-utilisé ce poste de 23 900$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2001. Le montant sous-utilisé était surtout dû à un roulement de personnel. Un membre du personnel s'est retiré et le poste a été vacant pour une période durant l'année.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 8 200$ et de 8 300$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources et de référence, en logiciels et en matériel informatique ainsi qu'en équipement de photocopie.

	2001/2002	2000/2001		1999/2000	
	Budget	**Budget**	**Montants réels**	**Budget**	**Montants réels**
Frais de personnel	520.7	520.7	496.8	520.7	502.1
Autres Services	58.1	58.1	58.5	60.5	67.0
Fournitures et Approvisionnements	7.0	2.9	11.1	2.9	10.8
Biens et matériel	15.2	10.3	18.6	8.1	2.4
	601.0	592.0	585.0	592.2	582.3

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)